

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của
Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Trị

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG TRỊ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Bộ luật Lao động ngày 20/11/2019;

Căn cứ Quyết định số 188/1999/QĐ-TTg ngày 17/9/1999 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện chế độ tuần làm việc 40 giờ;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Nghị định số 45/2020/NĐ-CP ngày 08/4/2020 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính trên môi trường điện tử;

Căn cứ Quyết định số 468/QĐ-TTg ngày 27/3/2021 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 1356/QĐ-TTg ngày 26/6/2025 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Kế hoạch thực hiện Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Quyết định số 282/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND tỉnh về việc thành lập Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh thuộc Văn phòng UBND tỉnh Quảng Trị;

Căn cứ Quyết định số 15/2025/QĐ-UBND ngày 08/9/2025 của UBND tỉnh Quảng Trị ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Trị;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng UBND tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Trị.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành và bãi bỏ các quyết định trước đây trái với quyết định này.

Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường, đặc khu; Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PVP UBND tỉnh;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Lưu: VT, NC, HCCp. *hcs*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Trần Phong



QUY CHẾ
Tổ chức và hoạt động của
Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Trị
(Kèm theo Quyết định số *233/QĐ-UBND* ngày *03* tháng *11* năm *2025*
của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Trị)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về cơ chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm về kiểm soát thủ tục hành chính và giải quyết thủ tục hành chính (sau đây viết tắt là TTHC) được tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Trị (sau đây gọi tắt là Trung tâm) và qua Cổng Dịch vụ công quốc gia theo quy định của pháp luật về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông.

2. Đối tượng áp dụng

a) Trung tâm, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động làm việc tại Trung tâm.

b) Các sở, ban, ngành thuộc UBND tỉnh, các cơ quan ngành dọc Trung ương đóng trên địa bàn tỉnh (sau đây gọi chung là các cơ quan có thẩm quyền).

c) UBND các xã, phường, đặc khu.

c) Các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân có yêu cầu thực hiện TTHC và liên quan trong giải quyết TTHC được tiếp nhận, trả kết quả tại Trung tâm (sau đây gọi chung là tổ chức, cá nhân).

d) Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC theo quy định của pháp luật; doanh nghiệp được thuê để luân chuyển hồ sơ (nếu có); các cơ quan, tổ chức được ủy quyền thu phí, lệ phí (nếu có) theo quy định.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Cơ chế một cửa trong giải quyết TTHC là phương thức tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân của một cơ quan có thẩm quyền thông qua Bộ phận Một cửa.

2. Cơ chế một cửa liên thông trong giải quyết TTHC là phương thức phối hợp giữa các cơ quan có thẩm quyền trong tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả giải quyết một TTHC hoặc một nhóm TTHC có liên quan với nhau, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa.

3. Bộ phận Một cửa là tên gọi chung của Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC, theo dõi, giám sát, đánh giá việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

4. Hồ sơ hợp lệ là hồ sơ có đủ giấy tờ theo quy định của pháp luật và nội dung các giấy tờ đó được kê khai đầy đủ theo quy định của pháp luật.

5. Hồ sơ không hợp lệ là hồ sơ không có đủ giấy tờ theo quy định của pháp luật về TTHC, hoặc đủ nhưng nội dung không được khai đúng, khai đủ theo quy định của pháp luật.

6. Hệ thống thông tin giải quyết TTHC là hệ thống thông tin nội bộ có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, giải quyết, theo dõi tình hình tiếp nhận, giải quyết, kết quả giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị; kết nối, tích hợp, chia sẻ dữ liệu với hệ thống quản lý văn bản để xử lý hồ sơ trên môi trường mạng; kết nối, tích hợp với Cổng Dịch vụ công quốc gia để đăng tải công khai kết quả giải quyết TTHC và cung cấp các dịch vụ công trực tuyến.


7. Cổng dịch vụ công quốc gia là công tích hợp thông tin về dịch vụ công trực tuyến, tình hình giải quyết, kết quả giải quyết TTHC trên cơ sở kết nối, truy xuất dữ liệu từ hệ thống thông tin một cửa điện tử cấp bộ, cấp tỉnh và các giải pháp hỗ trợ nghiệp vụ, kỹ thuật do Văn phòng Chính phủ thống nhất xây dựng, quản lý.

8. Thực hiện TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính trong phạm vi cấp tỉnh là việc cho phép tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương qua hình thức trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công quốc gia hoặc qua dịch vụ bưu chính hoặc trực tiếp tại bất kỳ Bộ phận Một cửa trong phạm vi cấp tỉnh để thuận tiện cho việc thực hiện của tổ chức, cá nhân, không phân biệt cấp chính quyền, địa giới hành chính nơi cư trú, nơi đặt trụ sở hoặc nơi đã cấp các loại giấy tờ cho tổ chức, cá nhân.

9. Đánh giá việc giải quyết TTHC là nhận xét, kết luận của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân về chất lượng và tiến độ thực hiện việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC của Bộ phận Một cửa, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên thực hiện và cơ quan giải quyết TTHC.

Điều 3. Nguyên tắc kiểm soát TTHC và việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC

1. Kiểm soát TTHC phải bảo đảm thực hiện có hiệu quả mục tiêu cải cách



TTHC, cải cách hành chính; bảo đảm điều phối, huy động sự tham gia tích cực, rộng rãi của tất cả các cơ quan, tổ chức, cá nhân vào quá trình kiểm soát TTHC.

2. Kịp thời phát hiện để loại bỏ hoặc chỉnh sửa TTHC không phù hợp, phức tạp, phiền hà; bổ sung TTHC cần thiết, đáp ứng nhu cầu thực tế; bảo đảm quy định TTHC đơn giản, dễ hiểu, dễ thực hiện, tiết kiệm thời gian, chi phí, công sức của đối tượng và cơ quan thực hiện TTHC.

3. Kiểm soát TTHC được thực hiện ngay khi dự thảo quy định về TTHC và được tiến hành thường xuyên, liên tục trong quá trình tổ chức thực hiện TTHC.

4. Lấy sự hài lòng của tổ chức, cá nhân là thước đo chất lượng và hiệu quả phục vụ của cán bộ, công chức, viên chức và cơ quan có thẩm quyền.

5. Việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả TTHC thực hiện tại Trung tâm cho tổ chức, cá nhân được quản lý tập trung, thống nhất theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền.

6. Giải quyết TTHC kịp thời, nhanh chóng, thuận tiện, đúng pháp luật; đảm bảo công bằng, bình đẳng, khách quan, công khai, minh bạch và có sự phối hợp chặt chẽ giữa các cơ quan có thẩm quyền và theo quy định của pháp luật về kiểm soát TTHC.

7. Quá trình giải quyết TTHC được đôn đốc, kiểm tra, theo dõi, giám sát, đánh giá bằng các phương thức khác nhau trên cơ sở đầy mạnh ứng dụng công nghệ thông tin và có sự tham gia của tổ chức và cá nhân.

8. Không làm phát sinh chi phí thực hiện TTHC cho tổ chức, cá nhân ngoài quy định của pháp luật.

9. Cán bộ, công chức, viên chức cơ quan có thẩm quyền thực hiện trách nhiệm giải trình về thực thi công vụ trong giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.

10. Tuân thủ các quy định của pháp luật Việt Nam và các Điều ước quốc tế có liên quan đến thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

Điều 4. Chế độ làm việc tại Trung tâm

1. Việc quản lý, điều hành công việc hằng ngày tại Trung tâm thực hiện theo chế độ Thủ trưởng; có sự phối hợp chặt chẽ giữa Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan có thẩm quyền.

2. Cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm phải chịu sự quản lý, điều hành trực tiếp của Giám đốc Trung tâm; khi giao dịch, thực thi công vụ phải thực hiện nghiêm túc các quy định của pháp luật về đạo đức, văn hóa giao tiếp và các quyền, nghĩa vụ của công chức, viên chức; đối với cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền được cử đến tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm đồng thời phải chịu trách nhiệm trước Thủ trưởng cơ quan, đơn vị mình về chuyên môn, nghiệp vụ theo thẩm quyền quản lý.

3. Công chức, viên chức, người lao động thuộc biên chế của Trung tâm thực hiện xử lý công việc theo quy chế làm việc của Văn phòng UBND tỉnh và của Trung tâm.

4. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan có thẩm quyền được điều động đến làm việc tại Trung tâm phải thường trực tại nơi làm việc theo thời gian quy định tại Khoản 3 Điều 5 Quy chế này; trường hợp đi công tác hoặc vắng có lý do thì phải báo cáo với Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền trước 02 ngày làm việc bằng văn bản (trừ trường hợp đặc biệt, đột xuất không thể báo trước) để cơ quan có thẩm quyền bố trí cán bộ, công chức, viên chức dự phòng thay thế theo Quyết định của UBND tỉnh.

5. Trong giờ làm việc hành chính tại Trung tâm, các cán bộ, công chức, viên chức, người lao động phải mặc đồng phục do Trung tâm quy định (trừ cán bộ, công chức, viên chức của những cơ quan có thẩm quyền có đồng phục của ngành theo quy định), đeo thẻ ngành, thẻ công chức, viên chức để thuận tiện trong giao dịch công tác.

6. Việc tổ chức họp, giao ban công việc của Trung tâm phải bố trí vào thời điểm phù hợp, không được để ảnh hưởng đến việc giải quyết TTHC của tổ chức, cá nhân và các cơ quan có thẩm quyền, đơn vị liên quan trong giờ hành chính.

Điều 5. Thời gian làm việc tại Trung tâm

1. Thời gian giải quyết TTHC quy định tại Quy chế này là thời gian do pháp luật quy định và được tính kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ. Đối với những TTHC được quy định thời hạn giải quyết trong ngày nhưng hồ sơ tiếp nhận sau 15 giờ thì được trả kết quả vào ngày làm việc tiếp theo.

2. Ngày làm việc được tính trong thời gian giải quyết TTHC tại Quy chế này là các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần theo quy định tại Quyết định số 188/1999/QĐ-TTg ngày 17/9/1999 của Thủ tướng Chính phủ về thực hiện chế độ tuần làm việc 40 giờ, trừ ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của Luật Lao động.

Trường hợp TTHC được UBND tỉnh quy định tổ chức làm việc ngày thứ Bảy hàng tuần theo quy định tại Quyết định số 14/2010/QĐ-TTg ngày 12/10/2010 của Thủ tướng Chính phủ về việc tổ chức làm việc ngày thứ Bảy hàng tuần để tiếp nhận và giải quyết TTHC thì ngày làm việc là các ngày từ thứ Hai đến thứ Bảy hàng tuần, trừ ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của Luật Lao động.

3. Thời gian làm việc:

- a) Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.
- b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút.

4. Thời gian tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ TTHC:

- a) Buổi sáng: Từ 08 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.
- b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.



(Trung tâm dành thời gian đầu giờ buổi sáng; cuối giờ buổi sáng và buổi chiều để xử lý nghiệp vụ, tổng hợp, tiếp nhận và bàn giao hồ sơ giữa bộ phận Một cửa và cơ quan có thẩm quyền giải quyết)

Điều 6. Những hành vi không được làm trong thực hiện TTHC¹

1. Nghiêm cấm cán bộ, công chức được phân công thực hiện TTHC; hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại trụ sở Trung tâm và tại cơ quan có thẩm quyền giải quyết không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Tiết lộ thông tin về hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, bí mật của tổ chức, cá nhân của đối tượng thực hiện TTHC mà mình biết được khi thực hiện TTHC hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi, trù trường hợp được đối tượng thực hiện TTHC chính đồng ý bằng văn bản hoặc pháp luật có quy định khác; sử dụng thông tin đó để xâm hại quyền, lợi ích hợp pháp của người khác;

b) Từ chối thực hiện, kéo dài thời gian giải quyết TTHC hoặc tự ý yêu cầu bổ sung hồ sơ, giấy tờ, nộp các chi phí ngoài quy định của pháp luật mà không nêu rõ lý do bằng văn bản;

c) Hách dịch, cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, gây khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC; lợi dụng các quy định, các vướng mắc về TTHC để trục lợi;

d) Nhận tiền hoặc quà biếu dưới bất cứ hình thức nào từ đối tượng thực hiện TTHC khi tiếp nhận, giải quyết TTHC ngoài phí, lệ phí thực hiện TTHC đã được quy định và công bố công khai;

đ) Đùn đẩy trách nhiệm, thiếu hợp tác, thiếu công bằng, không khách quan, không đúng pháp luật, chậm trễ, gây cản trở trong quá trình giải quyết TTHC.

e) Cản trở tổ chức, cá nhân lựa chọn hình thức nộp hồ sơ, nhận, trả kết quả giải quyết TTHC theo quy định của pháp luật.

g) Cản trở hoặc ngăn chặn trái phép quá trình truyền, gửi, nhận dữ liệu điện tử; thay đổi, xóa, hủy, giả mạo, sao chép, di chuyển trái phép một phần hoặc toàn bộ nội dung dữ liệu thực hiện TTHC.

h) Trực tiếp giao dịch, yêu cầu tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ không thông qua Trung tâm, trù trường hợp pháp luật có quy định khác.

i) Ứng xử, giao tiếp không phù hợp với quy chế văn hóa công sở.

k) Yêu cầu cung cấp lại thông tin, giấy tờ, tài liệu điện tử hoặc tài liệu đã được số hóa có giá trị pháp lý theo quy định pháp luật, được kết nối, chia sẻ dữ liệu trong quá trình tiếp nhận, giải quyết TTHC, trù trường hợp sử dụng cho

¹ Điều 5 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ; Điều 6 Nghị định 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010

mục đích xác minh, thẩm tra lại tính xác thực của thông tin, giấy tờ, tài liệu đã được số hóa.

1) Các hành vi vi phạm pháp luật khác trong thực hiện công vụ.

2. Tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện TTHC hoặc có yêu cầu giải quyết TTHC không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Nghiêm cấm đối tượng thực hiện thủ tục hành chính cản trở hoạt động của cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền; đưa hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền trong thực hiện thủ tục hành chính.

b) Nghiêm cấm cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi cản trở hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính.

c) Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết TTHC.

d) Cản trở việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân.

đ) Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên trong quá trình giải quyết TTHC.

e) Vu khống, phản ánh, kiến nghị, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

g) Xúc phạm uy tín của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

h) Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết TTHC.

i) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

3. Doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ, tổ chức, cá nhân được thuê hoặc được ủy quyền thực hiện TTHC không được thực hiện các hành vi sau đây:

a) Cản trở quá trình thực hiện, giải quyết TTHC.

b) Lừa dối cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, người thuê, người ủy quyền thực hiện TTHC.

c) Tiết lộ thông tin về hồ sơ, tài liệu, dữ liệu cá nhân và các thông tin liên quan đến bí mật của tổ chức, cá nhân hoặc sử dụng thông tin đó để trục lợi.

d) Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.



Chương II

TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA TRUNG TÂM

Điều 7. Chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trung tâm

Trung tâm thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định tại Quyết định số 15/2025/QĐ-UBND ngày 08/9/2025 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Quảng Trị.

Điều 8. Cơ cấu tổ chức của Trung tâm

1. Lãnh đạo Trung tâm gồm có Giám đốc và các Phó Giám đốc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định bổ nhiệm (số lượng Phó Giám đốc thực hiện theo quy định tại Điểm a khoản 2 Điều 10 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ).

a) Giám đốc tương đương Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh hoặc do Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh kiêm nhiệm, chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về nhiệm vụ, quyền hạn được giao theo quy định tại Điều 9 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ.

b) Phó Giám đốc tương đương Trưởng phòng thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, giúp Giám đốc thực hiện một số nhiệm vụ cụ thể theo phân công của Giám đốc, chịu trách nhiệm trước Giám đốc và trước pháp luật về lĩnh vực công tác được phân công. Khi Giám đốc vắng mặt, một Phó Giám đốc được Giám đốc ủy nhiệm thay Giám đốc điều hành hoạt động của Trung tâm.

c) Việc bổ nhiệm Giám đốc và Phó Giám đốc trung tâm thực hiện theo quy định và phân cấp của Ủy ban nhân dân tỉnh và phù hợp với tiêu chuẩn chuyên môn, nghiệp vụ chức danh quy định. Việc bổ nhiệm lại, miễn nhiệm, điều động, luân chuyển, khen thưởng, kỷ luật, cho từ chức, nghỉ hưu và thực hiện các chế độ, chính sách khác đối với Giám đốc và Phó Giám đốc theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Các phòng chuyên môn, nghiệp vụ, gồm:

a) Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính.

b) Phòng Nghiệp vụ một cửa.

c) Phòng Hành chính - Quản trị.

Các phòng chuyên môn, nghiệp vụ có Trưởng phòng và các Phó Trưởng phòng. Số lượng Phó Trưởng phòng và số lượng biên chế công chức, viên chức tối thiểu của mỗi phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Trung tâm thực hiện đảm bảo theo quy định của pháp luật hiện hành.

3. Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả tại Trung tâm, gồm: Cán bộ, công

chức, viên chức do các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cơ quan trung ương tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương cử biệt phái đến thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Trung tâm; cán bộ, công chức, viên chức chuyên trách của Trung tâm được giao nhiệm vụ theo quy định của UBND tỉnh. Ngoài ra có nhân sự của doanh nghiệp cung cấp dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng lao động được ký kết.

Điều 9. Trách nhiệm của Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm

1. Giám đốc Trung tâm²

a) Trực tiếp điều hành và chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh về toàn bộ hoạt động của Trung tâm, đồng đốc các cơ quan có thẩm quyền có liên quan đến công tác kiểm soát TTHC và giải quyết TTHC để bảo đảm việc giải quyết theo đúng quy định; báo cáo, đề xuất với Chánh Văn phòng UBND tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh biện pháp xử lý đối với những trường hợp giải quyết TTHC không bảo đảm thời gian và chất lượng theo quy định.

b) Định kỳ 03 tháng hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm làm việc với các cơ quan có thẩm quyền có TTHC được tiếp nhận và giải quyết tại Trung tâm để trao đổi về việc quản lý, điều hành, thực hiện nhiệm vụ và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết TTHC của các cơ quan có thẩm quyền tại Trung tâm.

c) Quản lý thời gian làm việc, tiến độ xử lý công việc được giao, thái độ, tác phong, cư xử của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được cử đến làm việc tại Trung tâm và hàng tháng thông báo cho cơ quan cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên biết; từ chối tiếp nhận hoặc chủ động đề xuất với cơ quan cử người thay cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên vi phạm kỷ luật lao động, có thái độ, tác phong, cư xử không đúng quy chế văn hóa công sở, năng lực chuyên môn không đáp ứng được nhiệm vụ hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

d) Giao nhiệm vụ cho cấp phó, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, người lao động phù hợp với năng lực và chuyên môn nghiệp vụ; kiểm tra, đồng đốc việc thực hiện nhiệm vụ đã giao và thực hiện công tác thông tin, báo cáo theo quy định.

đ) Phối hợp với các cơ quan có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên xem xét, xử lý hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức và công khai kết quả xử lý cho tổ chức, cá nhân có phản ánh, kiến nghị, đối với hành vi vi phạm của cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên được biết.

e) Chủ động đề nghị các cơ quan có thẩm quyền điều động hoặc rút cán bộ, công chức, viên chức đến Trung tâm hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc quyền quản lý của Giám đốc Trung tâm kịp thời khi số lượng tổ chức, cá nhân

² Điều 9 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ

đến thực hiện TTHC có biên động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hồ sơ phát sinh hoặc trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được vắng mặt, được nghỉ theo quy định.

g) Được phân cấp, ủy quyền ký hợp đồng có thời hạn với doanh nghiệp cung ứng dịch vụ bưu chính công ích, doanh nghiệp cung ứng dịch vụ hỗ trợ, nhân sự đáp ứng các điều kiện chuyên môn, nghiệp vụ để đảm nhiệm một số vị trí việc làm thuộc nhóm nghiệp vụ chuyên môn dùng chung trong hướng dẫn, tiếp nhận, số hóa hồ sơ và trả kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm.

h) Công khai tại Trung tâm và trên trang tin điện tử họ, tên, chức danh, số điện thoại của Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm; họ, tên, chức danh, lĩnh vực công tác, số điện thoại của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.

i) Kịp thời xử lý theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, cá nhân, cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên xảy ra tại Trung tâm.

k) Tổ chức bảo vệ, phòng cháy, chữa cháy, bảo đảm an ninh, an toàn cho cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, người lao động, tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC tại trụ sở Trung tâm.

l) Quản lý, trình cấp có thẩm quyền về việc mua sắm, thuê, cải tạo, sửa chữa, bảo dưỡng, thay thế, bổ sung, thanh lý tài sản, cơ sở vật chất, kỹ thuật tại Trung tâm theo đúng quy định của pháp luật; bố trí khoa học, hợp lý các khu vực cung cấp thông tin, giải quyết TTHC, trang thiết bị phục vụ tổ chức, cá nhân đến thực hiện TTHC.

2. Phó Giám đốc Trung tâm

a) Được Giám đốc Trung tâm phân công phụ trách, thực hiện một số lĩnh vực công việc tại Khoản 1 Điều này; đồng thời chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm, Chánh Văn phòng UBND tỉnh và trước pháp luật về các nhiệm vụ được phân công phụ trách. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Giám đốc Trung tâm, lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh giao.

b) Được Giám đốc Trung tâm ủy nhiệm điều hành hoạt động của Trung tâm khi Giám đốc Trung tâm vắng mặt.

Điều 10. Trách nhiệm, quyền lợi của công chức, viên chức, người lao động thuộc biên chế Trung tâm

1. Trách nhiệm

a) Thực hiện nhiệm vụ chuyên môn do Giám đốc Trung tâm phân công và các quy định pháp luật có liên quan.

b) Chịu trách nhiệm trước Giám đốc Trung tâm và trước pháp luật về thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được phân công. Kịp thời báo cáo những vướng mắc, bất cập; chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc thực hiện TTHC tại Trung tâm.

c) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan.

2. Quyền lợi

a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân.

b) Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác ở trong nước, nước ngoài theo quy định của pháp luật.

c) Được nghỉ bù theo quy định (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật).

d) Được đảm bảo trang thiết bị và các điều kiện làm việc khác theo quy định của pháp luật; được cung cấp thông tin liên quan đến nhiệm vụ, quyền hạn được giao; được pháp luật bảo vệ khi thi hành công vụ.

đ) Được hưởng lương theo ngạch, bậc, phụ cấp theo quy định, được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ khác theo quy định hiện hành.

Điều 11. Tiêu chuẩn, trách nhiệm, quyền lợi và thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức thuộc biên của các cơ quan có thẩm quyền được cử thực hiện nhiệm vụ kiểm soát TTHC và cán bộ, công chức, viên chức được cử đến thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm³

1. Tiêu chuẩn

a) Cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức tốt, văn hóa giao tiếp chuẩn mực, đủ trình độ về chuyên môn, nghiệp vụ và năng lực phù hợp để thực hiện thủ tục hành chính.

b) Có thâm niên công tác tối thiểu 02 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công theo dõi, có trình độ chuyên môn phù hợp, đáp ứng yêu cầu vị trí việc làm đối với cán bộ, công chức, viên chức.

c) Các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ theo hợp đồng dịch vụ và nhân sự được ký kết đảm nhận một hoặc một số công việc trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận và trả kết quả, hỗ trợ thực hiện TTHC phải đáp ứng đầy đủ các tiêu chuẩn, điều kiện theo quy định của Chính phủ về hợp đồng đối với một số loại công việc trong cơ quan hành chính và đơn vị sự nghiệp công lập và theo hợp đồng được ký kết.

d) Có tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao.

e) Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

³ Khoản 1 Điều 5 và Điều 11 nghị định số 118/2025/NĐ-CP của Chính phủ; Điều 6 Nghị định số 63/NĐ-CP ngày 8/6/2010 của Chính Phủ



2. Trách nhiệm:

a) Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định tại Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

b) Phải tạo thuận lợi cho đối tượng thực hiện thủ tục hành chính; có tác phong, thái độ lịch sự, nghiêm túc, khiêm tốn; ngôn ngữ giao tiếp phải chuẩn mực, rõ ràng, mạch lạc trong thực hiện thủ tục hành chính.

c) Tiếp nhận và giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức theo quy định.

d) Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện trình tự, hồ sơ hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác không để tổ chức, cá nhân phải đi lại bổ sung hồ sơ quá hai lần cho một vụ việc, trừ trường hợp tổ chức, cá nhân thực hiện không đúng theo hướng dẫn của cán bộ, công chức được phân công thực hiện thủ tục hành chính.

đ) Chấp hành nghiêm túc các quy định của cấp có thẩm quyền về thủ tục hành chính đã được người đứng đầu Bộ, cơ quan ngang Bộ, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương công bố.

e) Chủ động tham mưu, đề xuất, sáng kiến cải tiến việc thực hiện thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính không phù hợp, thiếu khả thi.

g) Phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc thực hiện thủ tục hành chính.

h) Tiếp nhận, số hóa, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh và cấp mã số hồ sơ TTHC cho tổ chức, cá nhân.

i) Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức, nhân viên trong quá trình thực thi nhiệm vụ.

k) Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử đến Trung tâm.

l) Thực hiện các quy định của pháp luật có liên quan.

3. Quyền lợi

a) Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân.

b) Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác ở trong nước, nước ngoài theo quy định của pháp luật.

c) Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật).

d) Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) tại cơ quan đã cử đến làm việc tại Trung tâm; được hưởng các chế độ bồi dưỡng, hỗ trợ khác tại Trung tâm theo quy định hiện hành.

4. Thời hạn làm việc của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến Trung tâm

a) Thời hạn thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan có thẩm quyền được cử đến Trung tâm không ít hơn 12 tháng và không nhiều hơn 36 tháng mỗi đợt; trừ trường hợp quy định tại điểm h khoản 2 Điều 12 Quy chế này. Trường hợp thay đổi cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm thì Thủ trưởng các cơ quan có thẩm quyền lập danh sách cán bộ, công chức, viên chức thay thế gửi Trung tâm để tổng hợp, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt.

b) Văn phòng UBND tỉnh tổng hợp, trình Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt danh sách nhân sự được cử đến làm việc tại Trung tâm trên cơ sở phương án nhân sự theo đề xuất của các cơ quan có thẩm quyền (bao gồm danh sách nhân sự chính thức, nhân sự dự phòng, nhiệm vụ cụ thể, thời gian cử dự kiến).

Điều 12. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền thực hiện TTHC và tham gia giải quyết TTHC⁴

1. Cơ quan thực hiện TTHC có trách nhiệm:

a) Sử dụng, bố trí cán bộ, công chức có phẩm chất đạo đức tốt, văn hóa giao tiếp chuẩn mực, đủ trình độ về chuyên môn, nghiệp vụ và năng lực phù hợp để thực hiện thủ tục hành chính.

b) Hướng dẫn, giải thích, cung cấp thông tin chính xác, đầy đủ, kịp thời về thủ tục hành chính cho cá nhân, tổ chức có liên quan.

c) Cấp giấy biên nhận hồ sơ, tài liệu theo quy định.

d) Bảo quản và giữ bí mật về hồ sơ tài liệu và các thông tin liên quan đến bí mật cá nhân trong quá trình giải quyết theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp phải thu thập, công bố thông tin, tư liệu theo quyết định của cơ quan, tổ chức nhà nước có thẩm quyền.

đ) Nêu rõ lý do bằng văn bản trong trường hợp từ chối thực hiện hoặc có yêu cầu bổ sung giấy tờ trong thời hạn giải quyết theo quy định.

e) Không tự đặt ra thủ tục hành chính, hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật.

g) Phối hợp và chia sẻ thông tin trong quá trình giải quyết công việc của cá nhân, tổ chức.

h) Hỗ trợ người có công, người cao tuổi, người tàn tật, người nghèo, phụ

⁴ Điều 12 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ; Điều 18 Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010

nữ mang thai, trẻ mồ côi và người thuộc diện bảo trợ xã hội khác trong thực hiện thủ tục hành chính.

i) Thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong thực hiện thủ tục hành chính.

k) Tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức trong thực hiện thủ tục hành chính.

l) Ứng dụng công nghệ thông tin và các tiến bộ khoa học kỹ thuật trong thực hiện thủ tục hành chính.

2. Cơ quan tham gia giải quyết TTHC có trách nhiệm:

a) Cử cán bộ, công chức, viên chức đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại Khoản 1 Điều 11 Quy chế này đến công tác tại Trung tâm.

b) Hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận, thẩm định hoặc phối hợp thẩm định hồ sơ có liên quan; chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC liên thông; phê duyệt hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt hồ sơ TTHC và trả kết quả giải quyết TTHC cho tổ chức, cá nhân tại Trung tâm.

c) Phối hợp với Trung tâm xây dựng quy trình giải quyết các TTHC chi tiết, rõ ràng, thời gian giải quyết, các bước thực hiện bảo đảm thời gian giải quyết trình cấp có thẩm quyền phê duyệt.

d) Giao nhiệm vụ cho cán bộ, công chức, viên chức thường xuyên kiểm tra, cập nhật tiến độ xử lý từng hồ sơ trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC để giải quyết TTHC theo quy định.

d) Chủ động thông báo bằng văn bản đến Trung tâm về lý do chậm giải quyết hồ sơ TTHC kèm theo văn bản xin lỗi tổ chức, cá nhân và hẹn lại thời gian trả kết quả.

e) Thông báo, cập nhật kịp thời những thay đổi của các TTHC được công khai bằng văn bản hoặc bằng điện tử tại Trung tâm.

g) Cung cấp đầy đủ thông tin liên quan đến lĩnh vực công tác, bảo đảm đủ các quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

h) Thống nhất với Trung tâm về số lượng, danh sách cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc; xây dựng và triển khai phương án bố trí nhân sự dự phòng hoặc thay thế bằng nhân sự thuộc thẩm quyền quản lý của Trung tâm để bảo đảm việc tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ được thực hiện liên tục, không bị gián đoạn trong trường hợp nhân sự được cử vắng mặt vì lý do nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm, nghỉ việc riêng, đi học, đi công tác hoặc có biến động tăng, giảm rõ rệt hoặc quá ít hồ sơ phát sinh. Trường hợp cán bộ, công chức, viên chức được cử không hoàn thành nhiệm vụ hoặc có mức độ hài lòng thấp, cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm cử người khác thay thế theo đề nghị của Giám đốc Trung tâm.

i) Hàng tháng, quyết toán phí, lệ phí thực hiện TTHC, các nghĩa vụ tài chính khác với Trung tâm được thu tại Trung tâm (nếu có).

k) Phối hợp với Giám đốc Trung tâm đánh giá, nhận xét cán bộ, công chức, viên chức về quá trình công tác tại Trung tâm theo quy định tại Quy chế này.

l) Đối với các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ để thực hiện công việc hỗ trợ cử nhân sự đáp ứng tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 11 Quy chế này và các nội dung tại hợp đồng dịch vụ.

Điều 13. Quyền hạn, trách nhiệm của tổ chức, cá nhân tham gia thực hiện TTHC⁵

1. Quyền hạn của tổ chức, cá nhân thực hiện TTHC

a) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong thủ tục hành chính hoặc chưa được công khai theo quy định.

b) Giám sát việc thực hiện thủ tục hành chính; phản ánh, kiến nghị với cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền về những bất hợp lý của thủ tục hành chính và các hành vi vi phạm của cán bộ, công chức trong thực hiện thủ tục hành chính.

c) Khiếu nại, tố cáo, khởi kiện các quyết định hành chính và hành vi hành chính theo quy định của pháp luật.

d) Trực tiếp hoặc uỷ quyền cho người đại diện hợp pháp của mình tham gia thực hiện thủ tục hành chính theo quy định của pháp luật.

đ) Thực hiện quy định khác của pháp luật.

e) Tổ chức, cá nhân khi đến giải quyết TTHC tại Trung tâm phải chấp hành nghiêm túc nội quy, quy chế của Trung tâm, thực hiện đầy đủ các quy định của pháp luật về giải quyết TTHC.

g) Được hướng dẫn lập hồ sơ, nộp hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.

h) Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính.

i) Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của thủ tục hành chính.

k) Phản ánh, kiến nghị cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết TTHC không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan.

l) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

⁵ Điều 6 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ



2. Trách nhiệm

- a) Thực hiện đầy đủ các quy định về thủ tục hành chính.
- b) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan.
- c) Không được cản trở hoạt động thực hiện thủ tục hành chính của cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền.
- d) Không hối lộ hoặc dùng các thủ đoạn khác để lừa dối cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền trong thực hiện thủ tục hành chính.
- đ) Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan.
- e) Khi nhận kết quả giải quyết TTHC tại Trung tâm phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp mất cần xuất trình giấy tờ tùy thân và cung cấp các thông tin liên quan, đến việc thực hiện thủ tục hành chính để được hỗ trợ.
- g) Trường hợp được ủy quyền nộp hồ sơ hoặc nhận kết quả thay cần mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền.
- h) Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết TTHC và các quy định của Trung tâm; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có) theo quy định.
- i) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm theo quy định tại khoản 2 Điều 6 Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

Chương III

CÔNG TÁC HOẠT ĐỘNG KIỂM SOÁT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH

Điều 14. Về công tác kiểm soát TTHC

1. Xây dựng chương trình, kế hoạch công tác, các đề án, quyết định, chỉ thị, các văn bản chỉ đạo, điều hành và tài liệu hướng dẫn nghiệp vụ về hoạt động kiểm soát TTHC, cải cách TTHC của tỉnh.
2. Thiết lập hệ thống công chức đầu mối kiểm soát TTHC theo chế độ kiêm nhiệm tại các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã và đơn vị liên quan trên địa bàn tỉnh.
3. Triển khai, hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, tổng hợp, báo cáo tình hình thực hiện công tác kiểm soát TTHC, cải cách TTHC trên địa bàn tỉnh.
4. Tham gia ý kiến thẩm định về nội dung quy định TTHC tại đề nghị xây dựng văn bản QPPL và dự thảo văn bản QPPL.
5. Đôn đốc, kiểm soát chất lượng công bố TTHC thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân tỉnh.

6. Chuẩn hóa, nhập, đăng tải, công khai, tích hợp, khai thác, quản lý dữ liệu TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC.

7. Tổ chức công khai TTHC tại nơi tiếp nhận TTHC.

8. Tổ chức thực hiện việc rà soát, đánh giá TTHC; kiến nghị, đề xuất cấp có thẩm quyền các giải pháp, sáng kiến đơn giản hóa TTHC.

9. Tổ chức tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo Nghị định số 20/2008/NĐ-CP.

10. Tổ chức kiểm tra việc thực hiện hoạt động kiểm soát TTHC tại các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường, đặc khu.

11. Tổ chức rà soát, đề xuất phương án đơn giản hóa và kiểm soát việc ban hành các chế độ báo cáo định kỳ theo Nghị định số 09/2019/NĐ-CP.

12. Tham mưu chỉ đạo việc triển khai xây dựng, nâng cấp, quản lý, vận hành Hệ thống thông tin báo cáo của tỉnh và tích hợp, kết nối, chia sẻ dữ liệu với Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ; triển khai các chế độ báo cáo định kỳ trên Hệ thống thông tin báo cáo của Văn phòng Chính phủ.

13. Quản lý sử dụng Tài khoản quản trị cấp cao của tỉnh để vận hành, khai thác Cổng Dịch vụ công Quốc gia, Hệ thống thông tin báo cáo Chính phủ, Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và Cơ sở dữ liệu Quốc gia về TTHC.

14. Hướng dẫn, tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ về kiểm soát TTHC, cải cách TTHC cho các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã.

15. Tham mưu, triển khai một số nhiệm vụ liên quan đến công tác cải cách TTHC.

Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các sở, ngành, UBND cấp xã, các cơ quan, tổ chức có liên quan thực hiện Chương trình công tác của Ủy ban nhân dân tỉnh về các lĩnh vực được phân công.

16. Tham mưu tổ chức, chuẩn bị các cuộc họp, làm việc của Chủ tịch, các Phó Chủ tịch về các lĩnh vực được phân công.

17. Nhiệm vụ khác: Phối hợp với các phòng, ban, trung tâm thuộc Văn phòng UBND tỉnh trong quá trình tham mưu, giải quyết công việc liên quan và thực hiện các nhiệm vụ khác do Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh, lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh và Lãnh đạo Trung tâm giao.

Điều 15. Về theo dõi, kiểm tra việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông

1. Tổ chức triển khai thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết TTHC tại các cấp chính quyền địa phương.

2. Tổ chức xây dựng quy trình nội bộ, quy trình liên thông, quy trình thực



hiện dịch vụ công trực tuyến trong giải quyết TTHC tại các cấp chính quyền.

3. Tổ chức triển khai việc giải quyết TTHC, cung cấp DVC không phụ thuộc địa giới hành chính trên địa bàn tỉnh.

4. Tham mưu chỉ đạo việc triển khai xây dựng, nâng cấp, quản lý, vận hành Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; triển khai việc thực hiện TTHC trên môi trường điện tử, cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên địa bàn tỉnh; các đề án, dự án liên quan đến TTHC.

5. Phối hợp Văn phòng Chính phủ tổ chức triển khai việc kết nối, tích hợp, chia sẻ, đồng bộ dữ liệu giữa Công Dịch vụ công Quốc gia với và các hệ thống thông tin, cơ sở dữ liệu liên quan đến việc giải quyết TTHC, cung cấp dịch vụ công trực tuyến của tỉnh.

6. Tổ chức thu thập ý kiến, tổng hợp, công khai kết quả đánh giá của tổ chức, cá nhân đối với việc giải quyết TTHC của các cơ quan, đơn vị, địa phương.

Chương IV

PHẠM VI TIẾP NHẬN VÀ QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TTHC TẠI TRUNG TÂM

Điều 16. Phạm vi tiếp nhận TTHC tại Trung tâm

1. TTHC, Danh mục TTHC thực hiện tiếp nhận hồ sơ, giải quyết và trả kết quả tại Trung tâm phải được công bố trong Quyết định công bố TTHC của Chủ tịch UBND tỉnh, Quyết định công bố danh mục, quy trình nội bộ giải quyết TTHC và công khai theo quy định pháp luật về kiểm soát TTHC.

2. Trung tâm Tiếp nhận TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính:

a) TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.

b) TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của UBND cấp xã, Chủ tịch UBND cấp xã, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh.

c) TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc liên thông giải quyết của các cơ quan được tổ chức theo hệ thống ngành dọc tại địa phương theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ được giao tiếp nhận tại Trung tâm.

d) TTHC thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ, ngành giao cho Trung tâm tiếp nhận.

3. Các sở, ban, ngành, đơn vị cấp tỉnh rà soát, lập Danh mục các TTHC thuộc phạm vi tiếp nhận tại Trung tâm theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ (trừ TTHC thuộc Danh mục các TTHC không thực hiện tiếp nhận tại Trung tâm, bao gồm TTHC được tổ chức thực hiện lưu động theo quy định của pháp luật; TTHC có quy định tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết trực tiếp ngay tại thời điểm và địa điểm kiểm

tra, xem xét, đánh giá ngoài trụ sở Trung tâm đối với đối tượng được kiểm tra, xem xét, đánh giá; TTHC chỉ quy định cách thức thực hiện trên môi trường điện tử, không quy định cách thức thực hiện khác; TTHC đặc thù khác do Chủ tịch UBND tỉnh quyết định).

4. Công khai đầy đủ, kịp thời bằng phương tiện điện tử và bằng văn bản Danh mục TTHC được thực hiện tại Trung tâm; hỗ trợ những trường hợp không có khả năng tiếp cận TTHC được công khai bằng phương tiện điện tử.

Điều 17. Cách thức nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC

Tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ và nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua một trong các cách thức hoặc kết hợp giữa các cách thức sau đây:

1. Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC trực tiếp tại Trung tâm.
2. Nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết TTHC thông qua dịch vụ bưu chính công ích, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật.
3. Trực tuyến tại Cổng dịch vụ công Quốc gia (dichvucong.gov.vn).

Điều 18. Hướng dẫn chuẩn bị hồ sơ thực hiện TTHC

Cán bộ tiếp nhận hồ sơ TTHC có trách nhiệm hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức để chuẩn bị hồ sơ khi có yêu cầu, việc hướng dẫn đảm bảo theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 118/NĐ-CP.

Điều 19. Tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ, giải quyết và trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC và lưu trữ hồ sơ TTHC

Việc tiếp nhận hồ sơ, chuyển hồ sơ, giải quyết và trả hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC được thực hiện theo quy định tại các Điều 17, 18, 19 và Điều 22 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 20. Tiếp nhận, chuyển hồ sơ, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính

Việc tiếp nhận, chuyển hồ sơ, giải quyết và trả kết quả hồ sơ TTHC không phụ thuộc vào địa giới hành chính theo quy định tại Điều 20 Nghị định 118/NĐ-CP và Điều 19 Quy chế này.

Điều 21. Dừng thực hiện TTHC

Các cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC được dừng thực hiện TTHC đối với các trường hợp quy định tại Điều 21 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 22. Trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc giải quyết hồ sơ, kết quả bị sai, bị mất, bị thất lạc hoặc hư hỏng và trong chậm trả kết quả⁶

⁶ Điều 23 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ



1. Khi nhận kết quả giải quyết TTHC, tổ chức, cá nhân kiểm tra nội dung kết quả giải quyết. Trường hợp phát hiện ra sai sót, nếu lỗi thuộc về cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên, cơ quan có thẩm quyền thì cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả tại Trung tâm chuyển lại hồ sơ, kết quả và thông tin về sai sót đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết để đính chính, chậm nhất trong vòng 03 ngày làm việc chuyển lại kết quả cho Trung tâm để trả cho tổ chức, cá nhân. Cán bộ, công chức, viên chức, nhân viên cơ quan có thẩm quyền phải chịu chi phí liên quan đến đính chính theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết TTHC thì cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Hồ sơ, kết quả giải quyết TTHC trả qua dịch vụ bưu chính công ích bị thất lạc, hư hỏng được xử lý theo quy định tại Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg ngày 19/10/2016 của Thủ tướng Chính phủ về việc tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích (sau đây gọi tắt là Quyết định số 45/2016/QĐ-TTg).

Điều 23. Phương thức nộp phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác

Khi thực hiện các giao dịch hồ sơ đối với các TTHC có phát sinh phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính, tổ chức, cá nhân thực hiện theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 118/2025/NĐ-CP.

Điều 24. Đánh giá việc giải quyết TTHC

1. Theo dõi, giám sát việc tiếp nhận, giải quyết TTHC, cập nhật hồ sơ, số hóa kết quả TTHC, cung cấp DVC trực tuyến, thanh toán trực tuyến và công bố, công khai TTHC; chấn chỉnh tình trạng hồ sơ tồn đọng, chậm trễ kéo dài để nâng cao Bộ chỉ số đánh giá thực hiện TTHC, DVC theo Quyết định số 766/QĐ-TTg ngày 23/6/2022 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Bộ chỉ số đánh giá chất lượng thực hiện TTHC, dịch vụ công theo thời gian thực trên môi trường điện tử.

2. Trung tâm có trách nhiệm xây dựng tiêu chí để đánh giá nội bộ về tính phù hợp pháp luật của quá trình giải quyết TTHC, có thể khảo sát độc lập tổ chức, cá nhân về việc giải quyết TTHC theo đợt hoặc định kỳ hàng năm.

a) Tổ chức thu thập, cập nhật ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân thông qua Phiếu khảo sát trực tiếp, chức năng thu thập thông tin đánh giá trực tuyến và

cập nhật kết quả tự đánh giá của cơ quan, đơn vị lên chức năng đánh giá trực tuyến trên Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

b) Xử lý hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân từ kết quả khảo sát.

c) Định kỳ hàng quý tổng hợp, xử lý kết quả đánh giá việc giải quyết TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông của cơ quan, đơn vị mình theo quy định.

Điều 25. Ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC

1. Các tổ chức, cá nhân của cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính nghiêm túc thực hiện việc tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ trên môi trường điện tử thông qua Hệ thống thông tin giải quyết TTHC tỉnh, Công dịch vụ công quốc gia và các phần mềm chuyên ngành được áp dụng vào công tác giải quyết TTHC cho người dân.

2. Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh, các cơ quan có thẩm quyền giải quyết TTHC và các cơ quan, đơn vị có liên quan để xây dựng, nâng cấp và quản lý, khai thác, sử dụng Hệ thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh; tổ chức các lớp bồi dưỡng, tập huấn nghiệp vụ ứng dụng công nghệ thông tin trong giải quyết TTHC cho cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, đơn vị, địa phương trên địa bàn tỉnh.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 26. Chế độ họp, báo cáo của Trung tâm

1. Định kỳ hàng tuần, tháng, quý, 6 tháng, năm hoặc khi có yêu cầu của cấp có thẩm quyền, Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm thống kê, tổng hợp số liệu về tình hình, kết quả tiếp nhận, giải quyết TTHC và các vấn đề liên quan báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh và thông báo về cơ quan có thẩm quyền có TTHC giải quyết tại Trung tâm.

2. Định kỳ 06 tháng họp kiểm điểm công tác của từng cán bộ, công chức, viên chức, người lao động làm căn cứ để đánh giá, nhận xét hàng năm.

3. Định kỳ 3 tháng hoặc đột xuất, Giám đốc Trung tâm tổ chức họp với các cơ quan có thẩm quyền để trao đổi về việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm và tình hình tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả hồ sơ TTHC của các cơ quan có thẩm quyền; đồng thời xem xét, đánh giá, rút kinh nghiệm trong công tác phối hợp giữa Trung tâm với các cơ quan có thẩm quyền trong thực hiện nhiệm vụ.

4. Việc tổ chức họp định kỳ, giao ban hoặc đột xuất của Trung tâm phải bố trí vào thời điểm phù hợp, không được làm ảnh hưởng đến việc tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức.



Điều 27. Quan hệ công tác giữa Trung tâm với cơ quan có thẩm quyền

1. Trung tâm chịu sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, sự quản lý trực tiếp của Chánh Văn phòng UBND tỉnh. Giám đốc Trung tâm báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Văn phòng UBND tỉnh để giải quyết những vấn đề phát sinh và những nội dung vượt thẩm quyền, báo cáo tình hình và kết quả tổ chức hoạt động của Trung tâm; tổ chức triển khai và kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nhiệm vụ theo chỉ đạo của Chánh Văn phòng UBND tỉnh về những lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

2. Trung tâm quan hệ với các cơ quan có thẩm quyền theo nguyên tắc phối hợp. Khi giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền của Trung tâm nhưng có liên quan đến các cơ quan có thẩm quyền thì Trung tâm phải trao đổi ý kiến bằng văn bản hoặc tổ chức họp, làm việc, trao đổi với các cơ quan có thẩm quyền đó tùy theo tính chất, mức độ của vấn đề cần giải quyết.

3. Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm phối hợp nhận xét, đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức thuộc biên chế của cơ quan có thẩm quyền trong thời gian được cử đến làm việc tại Trung tâm theo Quy chế này.

Điều 28. Trách nhiệm phối hợp của các cơ quan có thẩm quyền

1. Các cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm phối hợp giải quyết các TTHC đảm bảo thời gian, chất lượng theo quy định; chủ động trao đổi bằng văn bản với Trung tâm về các lý do yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, giải quyết chậm trễ hoặc không giải quyết TTHC. Giám đốc Trung tâm và Thủ trưởng các cơ quan có thẩm quyền chịu trách nhiệm trước UBND tỉnh về việc giải quyết TTHC tại Trung tâm.

2. Các cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm bố trí cán bộ, công chức, viên chức đến thường trực tại Trung tâm để hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả và tổ chức giải quyết TTHC theo thẩm quyền của cơ quan mình theo Quy chế này và các quy định pháp luật có liên quan; chịu trách nhiệm quản lý kết quả công tác của cán bộ, công chức, viên chức trong thời gian cử đến làm việc tại Trung tâm; chủ trì, phối hợp với Trung tâm đánh giá, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ công tác đối với cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm.

3. Các cơ quan có thẩm quyền chủ động rà soát, đề nghị UBND tỉnh bổ sung hoặc cắt giảm TTHC giải quyết tại Trung tâm theo quy định của pháp luật.

4. Sở Khoa học và Công nghệ có trách nhiệm đảm bảo các điều kiện về công nghệ thông tin cho quá trình vận hành, giải quyết TTHC được thực hiện tại Trung tâm theo quy định tại Chương IV Quy chế này và các quy định pháp luật khác có liên quan.

5. Công an tỉnh có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Sở Khoa học và Công nghệ thực hiện các biện pháp bảo đảm an ninh, an toàn thông tin cho Hệ

thống thông tin giải quyết TTHC của tỉnh.

6. Sở Nội vụ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Sở Tài chính tham mưu UBND tỉnh quy định về chế độ, chính sách đối với cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Trung tâm.

7. Hàng năm, Sở Tài chính căn cứ đề xuất dự toán nhu cầu kinh phí thực hiện và duy trì hoạt động của Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh để thẩm định và trình cấp có thẩm quyền bố trí kinh phí theo quy định Luật Ngân sách nhà nước và các văn bản hướng dẫn thi hành đảm bảo phù hợp với khả năng cân đối ngân sách.

8. Chánh Văn phòng UBND tỉnh có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này, định kỳ báo cáo UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh.

Điều 29. Khen thưởng, xử lý vi phạm

1. Khen thưởng: Trung tâm xây dựng tiêu chuẩn đánh giá kết quả thực hiện nhiệm vụ tại Trung tâm. Kết quả đánh giá sẽ là cơ sở đề xuất cấp có thẩm quyền khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua, khen thưởng.

2. Xử lý vi phạm: Cán bộ, công chức, viên chức được cử đến làm việc tại Trung tâm và công chức, viên chức, người lao động thuộc biên chế của Trung tâm nếu vi phạm Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, xử lý hoặc đề xuất cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 30. Điều khoản thi hành

1. Văn phòng UBND tỉnh, các cơ quan có thẩm quyền, các tổ chức, cá nhân và Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Việc tiếp nhận các hồ sơ, giấy tờ liên quan đến giải quyết TTHC thực hiện tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh được thực hiện theo Quy chế này và quy định của pháp luật về thực hiện TTHC theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông, thay thế cho việc áp dụng quy trình tiếp nhận văn bản đến qua trung gian công tác văn thư.

3. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, các cơ quan có thẩm quyền, tổ chức, cá nhân kịp thời phản ánh các khó khăn vướng mắc về Văn phòng UBND tỉnh (qua Trung tâm Phục vụ hành chính công) để báo cáo UBND tỉnh xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.